



AI-politik for Destination Vesterhavet

1. Præambel

Hos Destination Vesterhavet erkender vi, at kunstig intelligens (AI) spiller en vigtig rolle i den digitale omstilling og kan forbedre både den interne drift og den oplevelse, vi tilbyder vores besøgende.

I dag anvendes AI på flere niveauer internt og eksternt i organisationen. Vi anvender eksempelvis ChatGPT i begge vores afdelinger, herunder i marketingsafdelingen og projektafdelingen. Vi anvender også tjenesten TWISE til at ekspedere gæster som en tilføjelse til digital gæsteservice.

Vi bruger AI til at effektivisere vores arbejdsprocesser, forbedre gæsteservice og personalisere brugeroplevelser.

2. Formål

Formålet med denne AI-politik er at sikre en ansvarlig, etisk og gennemsigtig anvendelse af kunstig intelligens (AI) i Destination Vesterhavets aktiviteter og tjenester. Politikens målsætning er at fremme etisk anvendelse af AI i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder EU's AI Act, samt best practice for virksomheder. Vi er bevidste om at genbesøge politikken jævnligt for at sikre, at vi er på forkant med at opfylde lovkrav samt best practice.

Vi ønsker at skabe tillid hos vores interessenter, herunder kunder, partnere og medarbejdere, ved at anvende AI på en måde, der respekterer privatlivets fred og styrker brugeroplevelsen.

Denne politik beskriver herefter de retningslinjer, vi anvender for at sikre, at AI anvendes på en gennemsigtig, ansvarlig og etisk måde, der respekterer vores brugeres privatliv og rettigheder.

3. Anvendelsesområde

Denne politik gælder for alle aspekter af Destination Vesterhavets anvendelse af AI-teknologi, uanset om den er udviklet internt eller indkøbt eksternt. Den omfatter ethvert system, der benytter AI-algoritmer, herunder, men ikke begrænset til, automatisering, databehandling, analyseværktøjer og kundeinteraktionsplatforme.

Vi anvender blandt andet ChatGPT og TWISE, hvor TWISE kan operere i en beskyttet prompt via Microsoft Azure, hvilket sikrer en høj grad af sikkerhed for vores interne data.

4. Overholdelse af EU's AI-forordning

EU's AI-forordning kategoriserer AI-systemer i forskellige risikoniveauer (minimal, begrænset, højrisiko og forbudt), og den opstiller krav til hver kategori. Destination Vesterhavet vil sikre, at vi overholder disse krav på følgende måder:

Risikostyring

Inden vi implementerer et AI-system, vurderer vi dets risikoniveau. Vi udarbejder desuden planer for at afbøde mulige risici.

Inddeling i risikoniveauer

AI-systemer klassificeres i fire risikoniveauer, hvor regler og krav bliver strengere i takt med stigende risiko:

- Forbudt risiko: AI-systemer, der anses som farlige eller skadelige, som for eksempel AI-systemer til underbevidst kognitiv og adfærdsmæssig manipulation eller social scoring, er forbudt.
- Højrisiko: Der gælder strenge krav, før vi vil implementere disse. Disse systemer er typisk AI-systemer, der kan påvirke folks grundlæggende rettigheder negativt, og som kan påvirke folks beslutningstagning. Her kræves dokumentation, risikostyring, og menneskelig overvågning, jf. mere herom nedenfor.
- Begrænset risiko: Der kræves *gennemsigtighed*. Der er tale om systemer som chatbots eller deepfake-teknologier. De skal tydeligt informere brugeren om, at de interagerer med en AI, så brugere er klar over, når de støder på indhold, såsom billeder, lyd eller videofiler, som er genereret ved hjælp af AI. Et eksempel herpå er vores robot, rejseassistenten IDA.
- Minimal risiko: Der gælder ingen krav. Der er tale om AI-systemer, som kun udgør en lille eller ingen risiko, såsom spamfiltre eller simple anbefalings-algoritmer.

Særlige krav til højrisiko-AI

For højrisiko-AI udføres en dybdegående risikovurdering. Udviklere og brugere af højrisiko-AI-systemer skal gennemføre risikovurderinger for at sikre, at systemet ikke diskriminerer, at der begås datafejl, eller at det får negative effekter på brugerne.

Højrisiko-AI skal desuden opbevare detaljeret dokumentation og logs af dens beslutningsprocesser for at sikre, at systemet kan inspiceres og holdes ansvarligt, ligesom der skal være mennesker, som kan overvåge og gribe ind, hvis AI-systemet fejler eller træffer uhensigtsmæssige beslutninger.

Gennemsigtighed

Destination Vesterhavet informerer brugere tydeligt om, hvornår de interagerer med AI-systemer, og hvordan disse systemer fungerer. Destination Vesterhavet er en videns- og medlemsorganisation, hvilket betyder, at vi aktivt kommunikerer vores tiltag, herunder særligt når de går godt. Generelt ønsker vi at være transparente og inspirere og understøtte erhverv og partnere i teknologiske fremskridt.

Dette inkluderer information om, hvilke data der anvendes, og hvordan AI træffer beslutninger. Derudover giver vi indsigt i systemets begrænsninger og mulige fejlmarginer.

Menneskelig overvågning

I forlængelse af ovenstående punkt vedrørende højrisiko-AI forholder det sig sådan i Destination Vesterhavet, at AI-systemer altid fungerer med en menneskelig ansvarshavende.

Dette sikrer, at systemerne ikke opererer autonomt uden mulighed for menneskelig indgriben, især i situationer, hvor der træffes beslutninger, der kan påvirke brugernes oplevelser eller rettigheder.

Databeskyttelse

AI-systemer, der anvender personoplysninger, overholder fuldt ud GDPR. Dette indebærer, at persondata behandles med det nødvendige samtykke fra brugerne, anonymiseres, hvor det er muligt, og beskyttes mod uautoriseret adgang, jf. mere herom under punkt 7.

5. Omfang

Nedenfor er nærmere angivet en række af de typiske områder, hvor vi interagerer med vores kunder, og hvor AI allerede er påtænkt at blive indført.

Kundeservice

Anvendelsen af AI i chatbots og virtuelle assistenter er central i vores bestræbelser på at forbedre gæsteoplevelsen. I Destination Vesterhavet anvender vi blandt andet TWISE, som er et avanceret AI-system, der hjælper med at besvare forespørgsler fra gæster hurtigt og præcist. TWISE kan give vejledning, besvare ofte stillede spørgsmål og assistere med anbefalinger til seværdigheder og aktiviteter i området.

Vi sikrer, at AI-drevne kundeserviceværktøjer opererer med gennemsigtighed, således at gæster altid er klar over, når de interagerer med en AI-løsning. Desuden er der altid mulighed for at overgå til menneskelig support, hvis det er nødvendigt.

TWISSE understøtter flersproget kundeservice, hvilket forbedrer tilgængeligheden og tilgodeser vores internationale besøgende.

Personalisering af brugeroplevelser

AI-teknologi gør det muligt for os at skræddersy oplevelser for den enkelte gæst. Ved at analysere brugeradfærd og præferencer kan vi tilbyde personlige rejseforslag, aktiviteter og overnatningsmuligheder, der matcher deres unikke interesser og behov.

Dette sikrer ikke blot en mere engagerende brugeroplevelse, men også en højere grad af relevans og tilfredshed. For eksempel kan AI hjælpe med at foreslå specifikke naturoplevelser baseret på gæstens tidligere valg eller præferencer, eller anbefale lokale events og kulturelle arrangementer, der matcher deres interesser. AI gør det også muligt at levere realtidsopdateringer om vejrforhold, arrangementer og andre faktorer, der kan påvirke gæstens oplevelse.

Dataanalyse

AI hjælper Destination Vesterhavet med at bearbejde store mængder data fra forskellige kilder for at få dybere indsigt i markedstendenser, besøgendes præferencer og andre vigtige forretningsindikatorer.

Ved at analysere data som besøgendes feedback, sociale medier, reservationer og søgemønstre kan vi bedre forstå turismemønstre og præferencer. Dette muliggør mere målrettet markedsføring og strategisk planlægning, såsom at justere kampagner i realtid baseret på analyser af, hvad der tiltrækker gæster i bestemte perioder eller på særlige markeder. AI-drevet dataanalyse kan også hjælpe os med at forudse fremtidige tendenser og forbedre vores produkt- og serviceudbud på lang sigt.

Indholdsstyring og optimering

AI bruges til at analysere og optimere vores digitale indhold på tværs af platforme for at sikre, at det er relevant, engagerende og synligt for vores målgrupper. Ved hjælp af AI kan vi overvåge præstationen af indhold, såsom blogindlæg, videoer og sociale medieopslag, og identificere, hvilke emner og formater der fungerer bedst for vores besøgende.

AI kan automatisk foreslå ændringer til vores indhold for at øge synligheden i søgemaskiner, tilpasse indholdet til forskellige brugergrupper og sikre, at vi leverer indhold, der matcher de nuværende trends og interesser. Dette hjælper os med at forbedre vores tilstedeværelse online og sikre, at vores budskaber når det rette publikum.

6. Etiske principper

For at sikre, at AI anvendes på en ansvarlig og etisk måde, følger Destination Vesterhavet en række nøgleprincipper, som alle har til formål at sikre en korrekt etisk anvendelse af AI:

Retfærdighed

Vi stræber efter at sikre, at vores AI-systemer ikke udviser bias eller diskrimination. Dette opnås gennem en nøje evaluering af algoritmerne og de data, der bruges, for at identificere

og eliminere eventuelle systematiske skævheder. Vi arbejder proaktivt med mangfoldighed og inklusion i vores data.

Ansvarlighed

Destination Vesterhavet påtager sig det fulde ansvar for de resultater, vores AI-systemer producerer. Vi har etableret klare procedurer til at undersøge og rette eventuelle fejl eller problemer, der kan opstå som følge af AI-brug. Derudover vil vi sikre, at brugerne har en klar kontaktperson, hvis de ønsker at stille spørgsmål til eller klage over AI-systemets adfærd, jf. mere herom under punkt 11.

Gennemsigtighed

Vi sikrer, at brugere bliver gjort opmærksomme på, når de interagerer med AI-drevne systemer. Vi forklarer, hvordan deres data anvendes, og hvilke algoritmer, der er involveret i beslutningstagningen. Derudover vil vi tydeliggøre eventuelle begrænsninger ved de AI-systemer, vi bruger, så brugerne er bevidste om mulige fejl.

Inklusion

Vi sørger for, at vores AI-systemer er inkluderende og tilgængelige for alle brugere, herunder dem med særlige behov. Dette indebærer brug af AI-teknologier, der kan tilpasses forskellige sproglige og fysiske udfordringer, så oplevelsen bliver så universel som muligt.

7. Datahåndtering og privatliv

I overensstemmelse med GDPR og AI-forordningen har Destination Vesterhavet en række klare retningslinjer for datahåndtering og beskyttelse af privatlivet, som skal sikre, at persondata behandles forsvarligt, beskyttes mod misbrug og kun indsamles i det nødvendige omfang. Vi fokuserer på at skabe gennemsigtighed, sikre data og minimere risikoen for misbrug af personoplysninger.

Brugersamtykke

Før vi bruger AI til at behandle persondata, indhenter vi udtrykkeligt samtykke fra brugerne. Vi informerer dem klart om, hvordan deres data vil blive brugt, opbevaret og behandlet.

Vi sørger for, at brugerne er opmærksomme på de specifikke formål med databehandlingen, herunder når AI anvendes til at personalisere brugeroplevelser eller til målrettet markedsføring. Brugerne har til enhver tid mulighed for at trække deres samtykke tilbage, hvilket medfører ophør af yderligere databehandling.

Anonymisering

For at beskytte brugernes privatliv og sikre deres personlige oplysninger anonymiserer eller pseudonymiserer vi data, når det er muligt. Dette indebærer, at personidentificerbare oplysninger fjernes eller krypteres, således at data ikke direkte kan forbindes med en specifik person, medmindre yderligere oplysninger tilknyttes.

Anonymisering sikrer, at data ikke kan spores tilbage til enkeltpersoner, mens pseudonymisering tillader visse analysefunktioner, samtidig med at identiteten af individer er

beskyttet. Vi sikrer, at disse processer er på plads for at reducere risikoen for datamisbrug og styrke beskyttelsen af privatlivet.

Dataminimering

I overensstemmelse med princippet om dataminimering under GDPR begrænser vi dataindsamlingen til det nødvendige. Vi sikrer, at kun de data, der er nødvendige for at drive vores AI-systemer effektivt og til de fastlagte formål, bliver indsamlet.

Dette betyder, at vi ikke indsamler eller behandler overflødige oplysninger, hvilket reducerer risikoen for databrud og misbrug. Dataminimering er en essentiel del af vores tilgang til databeskyttelse og sikrer, at personers privatliv respekteres i alle vores AI-relaterede processer.

Datasikkerhed

Sikkerheden af de data, vi bruger i vores AI-systemer, er af højeste prioritet. Vi implementerer og vedligeholder avancerede sikkerhedsprotokoller, herunder datakryptering, adgangskontrol, firewall-systemer og regelmæssige sikkerhedsrevisioner.

Kryptering beskytter data både i transit og under opbevaring, mens adgangskontrol sikrer, at kun autoriserede personer har adgang til dataene. Vi foretager løbende sikkerhedsrevisioner for at identificere potentielle sårbarheder og trusler udefra samt sikre, at vores AI-systemer forbliver beskyttet mod cyberangreb, datalæk og andre sikkerhedsrisici.

Brugerrettigheder og datastyring

Destination Vesterhavet sikrer, at brugere kan udøve deres rettigheder under GDPR. Dette inkluderer retten til indsigt i deres data, retten til sletning, retten til dataportabilitet samt retten til at trække samtykke tilbage.

Destination Vesterhavet gør det klart for brugerne, hvordan deres data behandles, og hvordan de kan udøve deres rettigheder.

8. AI-styring

Destination Vesterhavet vil oprette en robust AI-styringsramme, der skal sikre ansvarlig udvikling og anvendelse af AI-systemer:

AI Etikudvalg

Vi etablerer et etikudvalg, der vil overvåge brugen af AI i virksomheden og sikre, at vi overholder denne politik. Udvalget vil være ansvarligt for at evaluere de etiske aspekter af vores AI-systemer og træffe beslutninger om eventuelle ændringer eller forbedringer.

AI-revisioner

Vi foretager regelmæssige interne og eksterne revisioner af vores AI-systemer for at sikre, at de fungerer i overensstemmelse med gældende lovgivning og interne politikker. Disse revisioner vil også identificere potentielle risici eller områder, der kræver forbedringer.

Uddannelse og træning

Alle medarbejdere, der arbejder med AI, skal gennemgå træning i etisk brug af AI, databeskyttelse og overholdelse af lovgivning. Træningen skal sikre, at medarbejderne har den nødvendige viden og forståelse for AI's indvirkning på virksomheden og brugerne.

Der deltages ligeledes løbende i konferencer, som understøtter viden og udviklingen inden for AI.

9. Kontinuerlig forbedring

AI-teknologier udvikler sig konstant, og hos Destination Vesterhavet er vi dedikeret til løbende at evaluere, forbedre og tilpasse vores anvendelse af AI for at sikre høj kvalitet, pålidelighed og ansvarlig brug. Vores strategi for kontinuerlig forbedring bygger på flere nøgleelementer, som sikrer, at vores AI-systemer forbliver effektive, etiske og i overensstemmelse med både lovgivning og brugernes forventninger.

Overvågning

Vi overvåger vores AI-systemer kontinuerligt for at sikre, at de forbliver præcise, effektive og fri for bias. Denne overvågning inkluderer både automatiserede og manuelle processer, som fokuserer på at identificere eventuelle utilsigtede konsekvenser, systematiske fejl eller skævheder, der kan påvirke AI-systemernes output.

Overvågningen sikrer også, at vores AI-løsninger fortsat lever op til vores interne standarder for etik og databeskyttelse samt ekstern regulering. Vi har etableret klare retningslinjer for at identificere og rette eventuelle uregelmæssigheder tidligt i processen for at minimere potentielle negative konsekvenser for brugerne.

Løbende tests

Vi gennemfører regelmæssige og systematiske tests af vores AI-systemer for at sikre, at de forbliver sikre, pålidelige og præcise. Vores tests inkluderer stresstest, scenariebaserede tests og ad hoc-tester for at vurdere systemernes robusthed og modstandsdygtighed over for manipulation, svindel og cybertrusler.

Vi tester også AI-systemerne for eventuelle tekniske fejl, bias eller utilsigtede skævheder, der kan opstå over tid. Disse tests bidrager til at opretholde en høj standard for sikkerhed og funktionalitet samt at forhindre, at AI-systemerne udsættes for u hensigtsmæssige eksterne påvirkninger.

Opdateringer

For at holde vores AI-systemer opdaterede og i overensstemmelse med de nyeste teknologiske fremskridt, lovgivningsmæssige krav og etiske standarder, gennemfører vi regelmæssige opdateringer. Dette inkluderer ikke blot teknologiske forbedringer, men også opdatering af de datakilder, der bruges til at træne og vedligeholde systemerne, for at sikre, at vi altid arbejder med de mest relevante og nøjagtige data.

Vi holder os ajour med de seneste udviklinger inden for både AI-forskning og regulering, hvilket sikrer, at vores systemer tilpasses og forbedres i takt med de skiftende krav på

markedet og i lovgivningen. Desuden vil vi altid sikre, at opdateringer foretages med respekt for brugernes rettigheder og privatliv.

Brugerfeedback:

Vi værdsætter input fra vores brugere som en vigtig del af vores løbende forbedringsproces. For at sikre, at vores AI-systemer møder brugernes forventninger og behov, opfordrer vi aktivt til brugerfeedback. Brugernes oplevelser med vores AI-løsninger er en central kilde til viden, der hjælper os med at identificere forbedringsmuligheder og justere vores systemer for at skabe en bedre brugeroplevelse.

Denne feedback behandles systematisk, og vi har implementeret en proces for hurtigt at integrere relevante indsigter i fremtidige opdateringer af vores AI-systemer. Brugerne kan let give feedback gennem forskellige platforme, og vi er forpligtet til at reagere hurtigt og proaktivt på deres kommentarer og forslag.

Etisk vurdering og compliance

Ud over teknologiske og brugsmæssige forbedringer foretager vi løbende etiske vurderinger af vores AI-systemer. Dette sikrer, at vi ikke kun forbedrer vores teknologiske ydeevne, men også overholder etiske principper og lovgivningsmæssige krav, såsom AI-forordningen og GDPR.

Vi følger internationale standarder for ansvarlig AI og anvender retningslinjer for fairness, ansvarlighed og gennemsigtighed i al vores AI-anvendelse. Ethvert nyt AI-initiativ gennemgår en grundig vurdering, som omfatter en etisk og lovgivningsmæssig compliance-kontrol.

10. Ansvarlighed i forhold til tredjepartsleverandører

Destination Vesterhavet indgår kun aftaler med tredjeparts AI-leverandører, der lever op til vores etiske standarder og overholder gældende lovgivning. Vi sikrer, at disse leverandører forpligter sig til at beskytte brugernes data, undgå bias i deres AI-systemer og sikre, at deres teknologi overholder kravene i EU's AI Act og GDPR.

11. Brud på sikkerhed og klagemuligheder

Hos Destination Vesterhavet tager vi sikkerhedsbrud alvorligt for at sikre, at vores AI-systemer fungerer pålideligt, sikkert og i overensstemmelse med gældende love og etiske retningslinjer.

Vi har derfor etableret en procedure til håndtering af hændelser og klager, der involverer vores AI-systemer.

Dette inkluderer en struktureret proces for indberetning, undersøgelse, afhjælpning samt kommunikation med både brugere og relevante myndigheder.

Hvis et AI-system medfører utilsigtet skade eller fejl:

Indberetning

Brugere, partnere eller medarbejdere kan indberette problemer, fejl eller utilsigtede konsekvenser af vores AI-systemer direkte til Destination Vesterhavet gennem en dedikeret og udpeget klagekanal på vores hjemmeside, e-mail eller telefon. Det er vigtigt for os, at denne proces er nem og tilgængelig.

- En formular eller kontaktmetode vil være tilgængelig, hvor klagerne skal angive, hvilken type hændelse der er tale om, herunder fejl, datalekage, uretfærdig behandling osv.
- Destination Vesterhavet garanterer en hurtig bekræftelse af modtagelsen af klagen, så indberetteren ved, at sagen bliver behandlet.

Undersøgelse

Når en hændelse er indberettet, vil vi straks iværksætte en grundig undersøgelse for at identificere problemets årsag. Dette vil omfatte:

- Analyse af det berørte AI-system, herunder en gennemgang af de relevante data, algoritmer og beslutningsprocesser.
- Involvering af et dedikeret AI-governance team, som vil evaluere systemets ydeevne, logs og anvendte data for at afdække, hvad der gik galt.
- Samarbejde med tekniske eksperter og, hvis nødvendigt, eksterne specialister for at sikre en omfattende undersøgelse af hændelsen.

Vi vil også evaluere, om hændelsen har medført en overtrædelse af interne politikker, GDPR, AI Act eller andre lovgivninger.

Afhjælpning

Efter afslutningen af undersøgelsen vil Destination Vesterhavet tage hurtig og passende handling for at rette op på problemet. Afhængigt af hændelsens karakter kan dette omfatte:

- **Tekniske rettelser**

Opdatering af AI-systemet, justering af algoritmer eller ændring af datakilder for at forhindre, at fejlen gentager sig.

- **Brugerbeskyttelse**

Hvis hændelsen har påvirket brugernes privatliv, vil vi tage skridt til at afhjælpe skaden, herunder at beskytte deres data mod yderligere lækage eller misbrug.

- **Kommunikation**

De berørte brugere vil blive informeret om hændelsen, herunder en detaljeret forklaring af årsagen og de foranstaltninger, der er taget for at rette op på problemet.

- **Underretning af myndigheder**

Hvis hændelsen involverer et databrud eller en alvorlig overtrædelse af GDPR eller AI Act, vil Destination Vesterhavet straks underrette de relevante myndigheder som krævet af lovgivningen.

Forebyggelse

For at forhindre fremtidige hændelser vil Destination Vesterhavet:

- Gennemføre en fuld evaluering af, hvad der gik galt, og justere vores interne processer, politikker og teknologiske systemer, hvor det er nødvendigt.
- Opdatere vores risikostyringsplaner for at styrke overvågningen af højrisiko-AI-systemer.
- Foretage løbende træning og opdatering af medarbejdere, især de, der arbejder direkte med AI-systemer, for at sikre forståelse af incidenthåndtering og risikostyring.

Opfølgning og revision

Efter incidenten er håndteret, vil vi følge op med en intern revision for at sikre, at de nødvendige forbedringer er blevet implementeret effektivt. Denne proces vil blive dokumenteret, og resultaterne vil blive delt med de relevante interessenter, herunder kunder, medarbejdere og myndigheder, hvis det er relevant.

Brugerrettigheder og klagemuligheder:

Brugerne har altid ret til at indgive klager, og hvis de ikke er tilfredse med Destination Vesterhavets håndtering af hændelsen, kan de tage sagen videre til relevante myndigheder, såsom Datatilsynet eller andre instanser i henhold til GDPR og AI Act.

Denne incidenthåndteringsproces vil sikre, at Destination Vesterhavet proaktivt håndterer problemer, der opstår i vores AI-systemer, på en gennemsigtig, hurtig og ansvarlig måde, der beskytter brugernes rettigheder og sikrer overholdelse af lovgivning.

12. Gennemgang og opdateringer

Denne AI-politik vil blive gennemgået årligt for at sikre, at den forbliver i overensstemmelse med gældende lovgivning, etiske standarder og best practice inden for AI-styring.

Eventuelle opdateringer vil blive kommunikeret til alle interessenter i god tid.

Ved at vedtage denne AI-politik søger Destination Vesterhavet at skabe et sikkert, retfærdigt og gennemsigtigt AI-miljø, der gavner både vores organisation og de besøgende, som interagerer med vores tjenester.